

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

5.1 Data Hasil Penelitian

5.1.1 Gambaran Umum Penelitian

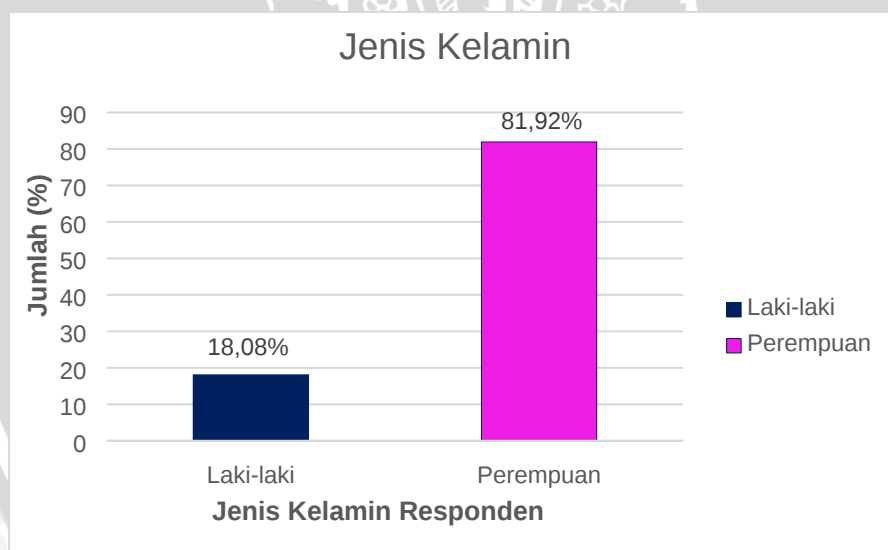
Pada penelitian ini, meruakan penelitian deskritif analitik dengan pendekatan *cross sectional*, dengan tujuan utama, untuk mencari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu mengentahui hubungan antara tingkat pendidikan sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat, pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, dengan pengambilan acak satu puskesmas dari 15 puskesmas di Kota Malang, yaitu Puskesmas Kedungkandang, Puskesmas Gribig, Puskesmas Arjowinangun, Puskesmas Janti, Puskesmas Ciptomulyo, Puskesmas Mulyorejo, Puskesmas Arjuno, Puskesmas Bareng, Puskesmas Rampal Celaket, Puskesmas Kendalkerep, Puskesmas Cisadea, Puskesmas Pandanwangi, Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Kendalsari dan Puskesmas Mojolangu. dan puskesmas yang terpilih yaitu Puskesmas Janti, Puskesmas yang terpilih ini berada di wilayah Kota Malang yang memiliki petugas kefarmasian (Apoteker, Tenaga Teknik Kefarmasian dan Asisten Apoteker). Diambil satu puskesmas karena Puskesmas Janti memiliki jumlah pasien yang berobat lebih banyak dari pada di puskesmas lain dan terdapat apoteker yang langsung melayani penyerahan obat kepada pasien. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur penelitian. Jumlah responden yang didapatkan yaitu 94 pasien dan seluruhnya telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan sebelumnya.

5.2 Data Demografi

Pada penelitian ini diperoleh informasi mengenai data demografi responden penerima pelayanan kefarmasian yang mencakup jenis kelamin, usia responden, pekerjaan dan tingkat pendidikan yang terkumpul dari pengisian kuesioner.

5.2.1 Jenis kelamin responden

Berdasarkan data responden penerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Janti diperoleh data jenis kelamin responden yang ditunjukkan pada grafik berikut ini:

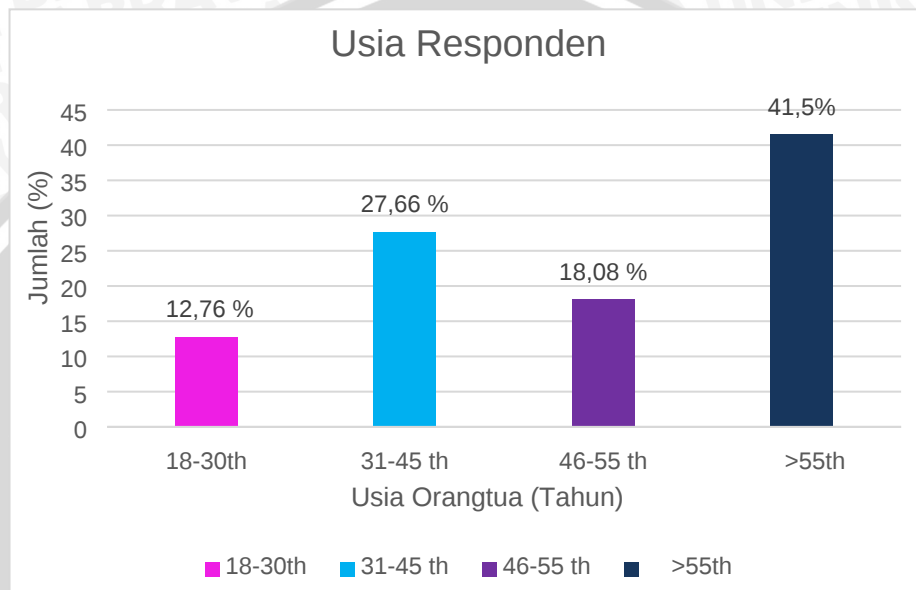


Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden

Menurut gambar 5.1, jenis kelamin responden penerima pelayanan kefarmasian di Puseksmas Janti sebagian besar adalah perempuan yakni sebanyak 77 responden (81,92%).

5.2.2 Usia Responden

Berdasarkan data responden yang menerima pelayanan kefarmasian diperoleh data usia responden yang ditunjukkan pada grafik berikut ini:

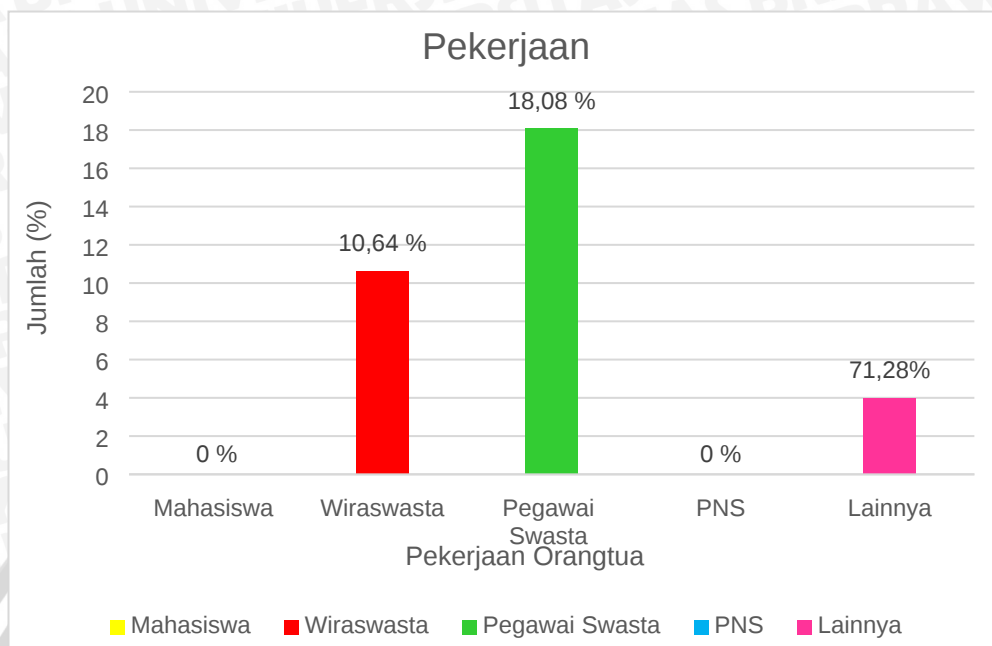


Gambar 5.2 Usia Responden

Menurut gambar 5.2, usia responden yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Janti paling banyak berusia >55 tahun yaitu sebanyak 39 responden (41,5%).

5.2.3 Pekerjaan Responden

Berdasarkan data responden yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Janti, diperoleh data pekerjaan responden yang ditunjukkan pada grafik berikut ini:

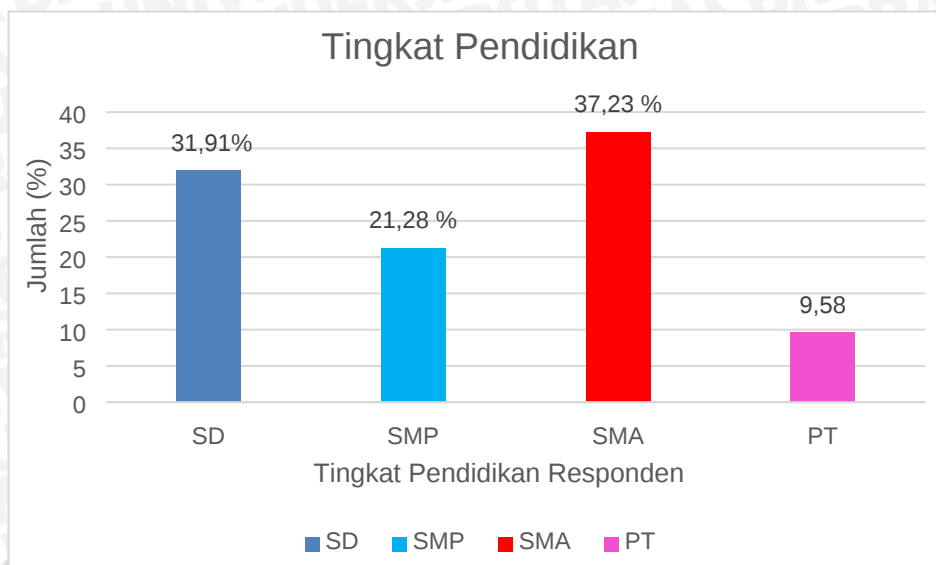


Gambar 5.3 Pekerjaan Responden

Menurut gambar 5.3, pekerjaan responden yang menerima pelayanan kefarmasiann, yang paling banyak yaitu pekerjaan lainnya, sebanyak 67 responden (71,28%).

5.2.4 Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan tingkat pendidikan responden yang menerima pelayanan kefarmasian dapat diperoleh data tingkat pendidikan responden yaitu SD, SMP, SMA dan perguruan tinggi Tingkat pendidikan responden ditunjukkan pada grafik berikut:



Gambar 5.4 Tingkat Pendidikan Responden

Menurut gambar 5.4, tingkat pendidikan responden yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Janti yang paling banyak yaitu SMA sebanyak 35 responden (37,23%).

5.3 Uji Validitas

Berdasarkan kuesioaner yang berisi 14 item pernyataan yang selanjutnya diberikan kepada 30 responden di Puskesmas Janti diperoleh hasil uji validitas yang dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 20. Dari analisis tersebut diperoleh hasil berikut (tabel seelengkapnnya dalam lampiran 3):

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Pertanyaan No.	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.633	>0.3	Valid
2	0.790	>0.3	Valid
3	0.725	>0.3	Valid
4	0.823	>0.3	Valid
5	0.736	>0.3	Valid
6	0.806	>0.3	Valid
7	0.696	>0.3	Valid
8	0.774	>0.3	Valid
9	0.653	>0.3	Valid
10	0.756	>0.3	Valid
11	0.774	>0.3	Valid
12	0.622	>0.3	Valid
13	0.797	>0.3	Valid
14	0.774	>0.3	Valid

Berdasarkan hasil pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 14 pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, seluruhnya memiliki nilai korelasi [signifikansi(2-tailed)] $\leq 0,05$ dan memiliki r hitung > r tabel (0,3). Oleh karena itu semua pertanyaan pada kuesioer dapat dilanjutkan untuk pengambilan data sebagai alat ukur tingkat kepuasan pasien.

5.4 Uji Reliabilitas

Berdasarkan kuesioner yang berisi 14 item pertanyaan yang selanjutnya diberikan kepada 30 responden di Puskesmas Janti, diperoleh hasil uji reliabilitas

yang dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 20. Dari analisis tersebut diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Cronbach's Alpha	N of items
0,936	14

Berdasarkan tabel 5.2 diatas nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan adalah 0,936 dimana kriteria dari nilai *Croanbach's alpha* adalah apabila kurang dari 0,600 berarti buruk, sekitar 0,700 diterima, dan lebih dari 0,800 adalah baik, maka dapat disimpulkan nilai kepercayaan kuesioner baik sehingga 14 item pertanyaan dala kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

5.5 Analisis Deskripsi Variabel

5.5.1 Penjelasan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan jawaban responden dengan pernyataan mengenai dimensi *tangibles* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan farmasi di Puskesmas Janti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.3 Jumlah Persentase Responden Dengan Dimensi *Tangibles*

Indikator	Kategori			
	SP	P	TP	STP
	N	N	N	N
Penataan ruang farmasi (tempat duduk, penerangan, ruang pelayanan farmasi, dan fasilitas lainnya)(P1)	14	78	2	0
Tempat penyerahan obat dan komunikasi (P2)	13	81	0	0
Kerapian dan kebersihan diri petugas farmasi (P3)	11	83	0	0
Total	38 (13,47%)	242 (85,82%)	2 (0,71%)	0 (0%)

Pada tabel 5.3 dapat dilihat bahwa dari 3 pertanyaan yang termasuk dimensi *tangibles* (bukti nyata) pernyataan responden yang tertinggi yaitu puas sebesar 85,82% dan yang terendah yaitu sangat tidak puas sebesar 0%.

5.5.2 Penjelasan Responden Terhadap Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan jawaban responden dengan pernyataan mengenai dimensi *realibility* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan farmasi di Puskesmas Janti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.4 Jumlah Persentase Responden Dengan Dimensi *Reliability*

Indikator	Kategori			
	SP	P	TP	STP
	n	N	N	N
Petugas farmasi memberikan informasi terkait obat dengan jelas (P5)	18	76	0	0
Pengetahuan dan kemampuan petugas farmasi menjelaskan obat (P12)	6	88	0	0
Total	24 (12,77%)	164 (87,23%)	0 (0%)	0 (0%)

Pada tabel 5.4 dapat dilihat bahwa dari 3 pertanyaan yang termasuk dimensi *reliability* (kehandalan) pernyataan responden yang tertinggi yaitu puas sebesar 87,23% dan yang terendah yaitu sangat tidak puas sebesar 0%.

5.5.3 Penjelasan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan jawaban responden dengan pernyataan mengenai dimensi *responsiveness* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan farmasi di Puskesmas Janti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.5 Jumlah Persentase Responden Dengan Dimensi *Responsiveness*

Indikator	Kategori			
	SP	P	TP	STP
	n	N	N	N
Saran dan penjelasan yang bermanfaat terhadap kesembuhan pasien (P7)	8	86	0	0
Pelayanan dengan cepat dan tepat (P8)	11	83	0	0
Tanggapan komplai/keluhan pasien (P9)	9	85	0	0
Total	28 (9,93%)	254 (90,07%)	0 (0%)	0 (0%)

Pada tabel 5.5 dapat dilihat bahwa dari 3 pertanyaan yang termasuk dimensi *responsiviness* (daya tanggap) pernyataan responden yang tertinggi yaitu puas sebesar 90,07% dan yang terendah yaitu sangat tidak puas sebesar 0%.

5.5.4 Penjelasan Responden Terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan jawaban responden dengan pernyataan mengenai dimensi *assurance* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan farmasi di Puskesmas Janti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.6 Jumlah Persentase Responden Dengan Dimensi Assurance

Indikator	Kategori			
	SP	P	TP	STP
	n	N	N	N
Pelayanan dengan sopan dan ramah (P4)	18	75	1	0
Informasi yang mudah dimengerti (P6)	2	92	0	0
Pelayanan farmasi yang dapat dipercaya (P10)	9	85	0	0
Pemberian solusi untuk permasalahan obat (P11)	6	88	0	0
Total	35 (9,31%)	340 (90,42%)	1 (0,27%)	0 (0%)

Pada tabel 5.6 dapat dilihat bahwa dari 3 pertanyaan yang termasuk dimensi *assurance* (jaminan) pernyataan responden yang tertinggi yaitu puas sebesar 90,42% dan yang terendah yaitu sangat tidak puas sebesar 0%.

5.5.5 Penjelasan Responden Terhadap Dimensi Empati (*Empathy*)

Berdasarkan jawaban responden dengan pernyataan mengenai dimensi *empathy* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan farmasi di Puskesmas Janti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.7 Jumlah Persentase Responden Dengan Dimensi *Empathy*

Indikator	Kategori			
	SP	P	TP	STP
	N	N	N	N
Mengingatkan kepatuhan meminum obat (P13)	10	84	0	0
Memberikan semangat dan harapan terhadap kesembuhan (P14)	2	92	0	0
Total	12 (6,38%)	176 (93,62%)	0 (0%)	0 (0%)

Pada tabel 5.7 dapat dilihat bahwa dari 3 pertanyaan yang termasuk dimensi *empathy* (empati) pernyataan responden yang tertinggi yaitu puas sebesar 93,62% dan yang terendah yaitu sangat tidak puas sebesar 0%.

5.6 Hasil Analisis Penelitian

5.6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 5.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	30	32
2.	SMP/SLTP	20	21,3
3.	SMA/SLTA	35	37,2
4.	Perguruan Tinggi	9	9,5
	Jumlah	94	100

Berdasarkan tabel 5.8 dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan pasien yang paling tinggi menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Janti adalah pasien dengan pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas dan paling rendah pada pendidikan terakhir sarjana atau diploma (perguruan tinggi).

5.6.2 Uji Normalitas

Pada penelitian ini dilakukan uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (yang terlampir dalam lampiran 4) dan hasil yang didapatkan yaitu *Asymp.Sig.(2-tailed)* menunjukkan lebih dari 0,05 ($0,111 > 0,05$) sehingga dapat diinterpretasikan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

5.6.3 Uji Spearman

Pada penelitian ini digunakan uji korelasi *Spearman* (yang terlampir dalam lampiran 5). Hasil yang didapatkan dalam uji ini yaitu 0,356 dan jika dilihat pada nilai rank *Spearman* berada pada 0,20-0,39 yang berarti korelasi antara kepuasan pelayanan kefarmasian dengan tingkat pendidikan pasien yaitu rendah, namun untuk nilai signifikansi (2-tailed) didapatkan $p = 0,000$ ($p < 0,001$) dikatakan bahwa tingkat pendidikan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Janti.

5.7 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Janti

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dihitung dengan rumus nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pelayanan. Pada perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang

dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004):

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk mendapatkan nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004):

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbangan}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004):

$$\text{IKM unit pelayanan} = \text{Total NRR IKM tertimbang} \times 25$$

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Janti terlampir pada lampiran 7

5.7.1 Parameter Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan telah menetapkan nilai dari parameter IKM sebagai berikut :

Tabel 5.9 Nilai Parameter IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Berikut adalah analisis nilai rata-rata per unsur pelayanan farmasi di Puskesmas Janti adalah sebagai berikut :

Tabel 6.0 Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Farmasi di Puskesmas Janti

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Penataan ruang farmasi (tempat duduk, penerangan ruang pelayanan farmasi dan fasilitas lainnya).	3,13
2	Kenyamanan tempat penyerahan obat dan berkomunikasi.	3,15
3	Kerapian dan kebersihan diri petugas farmasi.	3,13
4	Kesopanan dan keramahan petugas farmasi.	3,18
5	Petugas farmasi memberikan Informasi obat (cara pakai obat, kandungan obat, dosis obat, cara penyimpanan obat) dengan jelas	3,17
6	Pemberian informasi yang mudah dimengerti.	3,02
7	Pemberian saran dan penjelasan yang bermanfaat untuk kesembuhan pasien oleh petugas farmasi.	3,09
8	Pelayanan cepat dan tepat oleh petugas farmasi.	3,09
9	Tanggapan terhadap komplain/keluhan pasien	3,09
10	Pelayanan yang diberikan dapat dipercaya	3,10
11	Solusi untuk permasalahan obat yang didapatkan	3,03

	pasien.	
12	Pengetahuan dan kemampuan petugas farmasi dalam menjelsskan obat yang diresepkan dokter.	3,06
13	Petugas farmasi memberikan kepatuhan pasien dalam meminum obat.	3,11
14	Petugas farmasi memberikan semangat dan harapan terhadap kesembuhan pasien	3,02

5.7.2 Analisis kinerja pelayanan farmasi di Puskesmas Janti

Tabel 6.1 Kinerja Pelayanan Farmasi di Puskesmas Janti

Nilai IKM Tertimbang	IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
3.07	76,94	B	Baik

Berdasarkan Tabel 5.7 diperoleh Nilai IKM Tertimbang yaitu 3,07 yang menandakan mutu pelayanan farmasi di Puskesmas Janti Kecamatan Sukun Kota Malang mencapai mutu pelayanan dengan kriteria B yang diartikan bahwa kinerja pelayanan farmasi di Puskesmas Janti Kecamatan Sukun Kota Malang adalah baik. Hal tersebut dikarenakan Nilai IKM Tertimbang tersebut berada pada nilai antara 2,51 – 3,25 sesuai Tabel 5,6 dengan Nilai Interval Konversi IKM yang diperoleh sebesar 76,94 berada pada nilai antara 62,51 – 81,25 yang berdasarkan nilai parameter IKM menandakan kinerja pelayanan baik.